

江苏12320工作简报

第一期(总第 54 期)

江苏省 12320 卫生热线管理中心
江苏省卫生统计信息中心

2015 年 1 月 10 日

目 录

- ◆ 全国 12320 管理中心崔颖副主任一行来江苏督导评估
- ◆ 我省参加全国 12320 卫生热线戒烟干预扩大试点工作总结会并作大会交流
- ◆ 我省组织 13 个市参加全国 12320 卫生热线管理人员培训班
- ◆ 省卫生计生委应急办主任顾帮朝调研南通市 12320 卫生热线
- ◆ 2014 年 11 - 12 月份全国 12320 卫生热线人工受理情况
- ◆ 2014 年 1 - 12 月份全省 12320 卫生热线人工受理情况通报
- ◆ 2014 年 11 - 12 月份全省 12320 卫生热线人工受理数据分析
- ◆ 南京 12320 卫生热线被命名为南京市工人先锋号
- ◆ 苏州市 12320 卫生热线人工服务受理量再创新高
- ◆ 让连云港 12320 盛开在港城的每一个角落

全国 12320 管理中心崔颖副主任一行来江苏督导评估

2014 年 12 月 22 - 24 日, 由全国 12320 管理中心副主任崔颖带队, 甘肃、陕西、山东卫生计生委 12320 主管处室负责同志组成的督导组到江苏督导评估我省 12320 卫生热线建设管理工作。受省卫生计生委汪华副主任委托, 省卫生计生委应急办、省卫生统计信息中心负责人陪同。

省卫计委应急办主任顾帮朝首先向崔主任一行介绍了江苏省 12320 开通 8 年来在不断满足公众健康需求、全面拓展 12320 社会服务功能和方式、打造便民服务综合平台、畅通卫生与群众的关系等方面取得的成绩。省 12320 管理中心汇报了全省 12320 管理体制、运行机制与 2014 年 12320 工作完成情况。

崔主任一行先后赴南京和苏州市 12320 咨询服务中心现场督导评估, 通过召开座谈会、听取汇报、抽查提问、查阅资料、观看演示、电话调查等方法, 详细了解江苏 12320 建设管理和运行模式。督导组对照《12320 卫生热线考核评价表》的各项指标, 全面考核了江苏 12320 的政策保障、经费保障、组织管理、制度建设、基础设施、队伍建设、服务能力、服务水平、宣传推广等整体情况。

督导评估期间, 崔主任充分肯定江苏 12320 建设管理取得的成绩, 对下一步发展提出了指导意见。督导组一致认为江苏省 12320 工作起步早, 起点高, 发展全面, 在创新服务方式、建立健全机构、制度建设、开展宣传推广等方面成效显著。尤其在充分利用信息化优势促进 12320 工作方面有创新性进展。督导组建议江苏省 12320 在现有基础上, 继续发挥信息化与 12320 有机结合的优势, 进一步贴近群众健康服务需求, 同时也要在公卫和应急等方面充分发挥优势, 突出特色和亮点。

崔主任同时指出, 在未来的一年里, 全国各省市 12320 卫生热线要切实提高服务能力和服务水平, 相互学习, 相互促进, 逐步缩小各地区差距, 将 12320 工作做实、做深, 为创建和谐的 12320 便民服务热线而共同努力。

我省参加全国 12320 卫生热线戒烟干预扩大试点工作总结会并作大会交流

2014 年 11 月 19 日, 全国 12320 管理中心在黑龙江省哈尔滨市召开了 12320 卫生热线戒烟干预扩大试点总结会。我省 12320 管理中心、南京和苏州市 12320 主管处室负责人、12320 管理中心负责人和戒烟咨询骨干参加了本次会议。

国家卫生计生委宣传司姜玉冰在会上要求各试点省市继续加强领导, 进一步探索热线戒烟干预经验, 制定热线戒烟咨询和干预的操作指南, 促进 12320 戒烟干预工作的规范化和标准化。

随后全国 12320 管理中心及各试点省市对扩大戒烟干预试点工作进行了总结, 我省

12320 管理中心副主任刘晓强就本省扩大戒烟干预试点工作情况做了详细汇报,并重点介绍了我省工作部署情况、基线调查和戒烟干预开展情况,南京和苏州市分别分享了戒烟干预的工作经验和存在问题,并对下一步工作提出了具体建议。与会代表还就《12320 卫生热线戒烟干预服务技术指南》的初稿展开讨论,结合各自试点工作中积累的实践经验建言献策,提出许多有针对性的修订意见与建议。这次会议为下一步开展好中央转移支付重大专项 12320 戒烟咨询服务项目奠定了重要基础。

我省组织 13 个市参加全国 12320 卫生热线管理人员培训班

12 月 28 日全国 12320 管理中心在海南省海口市举办了 2014 年全国 12320 卫生热线管理人员培训班。我省组织 13 个市 12320 卫生热线工作主管处室负责人、12320 卫生热线管理人员共 15 人参加了本次培训。

海南省卫生计生委副巡视员夏立红、国家卫生计生委宣传司健康促进处处长石琦出席了开幕式。石琦处长在开幕式上充分肯定了 2014 年 12320 卫生热线在构建服务网络、拓展服务内容和推进信息化建设等方面所取得的成绩,并对今后的工作提出了要求。

在培训中国家卫生计生委体制改革司副司长姚建红做了关于深化医改和健康服务业的若干问题的报告。石琦处长做了题为“健康促进与控烟履约”的专题讲座。全国 12320 管理中心副主任崔颖为大家讲授了项目管理知识。来自首都医科大学附属北京朝阳医院和 CC - CMM 的专家分别介绍了有关戒烟干预知识。最后,石琦处长对本次培训做出总结,她指出要进一步推进 12320 卫生热线的发展,继续努力打造 12320 服务品牌,不断满足百姓的健康需求,推动 12320 事业更上一层楼。

省卫生计生委应急办主任顾帮朝 调研南通市 12320 卫生热线

11 月 25 日,省卫生计生委应急办主任顾帮朝一行调研了南通市 12320 卫生热线工作。

顾主任一行首先听取了南通 12320 工作情况汇报,随后现场查看了服务大厅,详细了解了各项服务流程。南通 12320 负责人详细介绍了 12320 新平台的运行情况,现场拨打 12320 演示了预约挂号过程,并对专家在线拨打及咨询员面对突发事件的应急处置情况等作了介绍。顾主任对南通 12320 的硬件设施和办公环境表示了赞赏,要求南通 12320 进一步加大宣传力度,加强咨询员业务学习,提高整体服务水平。同时,他建议南通 12320 采取形式多样的活动如邀请市民零距离体验 12320 等,深入群众,贴近百姓,从而增加影响力和公信力,更好地为百姓服务。

(南通市 12320 咨询服务中心)

2014 年 11 – 12 月份全国 12320 卫生热线人工受理情况

(单位:件次)

排名	11 月份		12 月份	
	省份	合计	省份	合计
1	江苏省	115834	江苏省	105638
2	福建省	68442	福建省	53297
3	上海市	25886	上海市	25942
4	北京市	20648	北京市	23160
5	江西省	9071	江西省	10050
6	甘肃省	7585	甘肃省	7914
7	内蒙古	6304	内蒙古	4817
8	广东省	4028	河北省	4782
9	河北省	3619	武汉市	3857
10	辽宁省	3051	广东省	3639

(摘自全国 12320 管理中心《12320 工作简报》)

2014 年 1 – 12 月份全省 12320 卫生热线人工受理情况通报

(单位:件次)

排名	市	咨询	举报	投诉	建议	其他	合计
1	南京	768182	0	469	0	4590	773241
2	苏州	547131	11	260	3	2	547407
3	淮安	25415	0	0	0	0	25415
4	扬州	15403	0	0	0	2553	17956
5	镇江	16329	0	598	1	0	16928
6	常州	15693	2	11	0	0	15706
7	盐城	13945	0	10	0	0	13955
8	南通	12972	1	149	6	107	13235

排名	市	咨询	举报	投诉	建议	其他	合计
9	无锡	11705	0	0	0	0	11705
10	泰州	11031	0	34	1	94	11160
11	徐州	9986	0	0	0	1086	11072
12	连云港	6913	3	44	0	1672	8632
13	宿迁	978	1	163	4	63	1209
合 计		1455683	18	1738	15	10167	1467621

【数据分析】

2014 年 11 - 12 月份全省 12320 卫生热线人工受理数据分析

表 1 11-12 月份全省 12320 卫生热线人工受理数据汇总表

(单位:件次)

服务类别	南京市	无锡市	徐州市	常州市	苏州市	南通市	连云港	淮安市	盐城市	扬州市	镇江市	泰州市	宿迁市
咨询	102780	1611	1917	2697	94477	2202	934	3320	2459	3451	3208	605	175
举报	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
投诉	81	0	0	5	40	109	14	0	1	0	47	2	26
建议表扬	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
其他	948	0	6	0	0	87	229	0	0	1	0	32	1
合计	103809	1611	1923	2702	94517	2402	1180	3320	2460	3452	3255	639	202

经网报汇总分析,2014年11-12月份,全省13市共接到各类电话221472件次,其中,咨询电话219836件次,占99.26%,举报投诉为328件次,电话办理率为100%。电话量位于前三位的依次是:南京、苏州、扬州,分别占全省总电话量的46.87%、42.68%、1.56%;位列后三位的是连云港、泰州、宿迁,三市电话总量仅占全省的0.91%。2014年11-12月份人工受理电话量同比2013年增长47.49%。

表 2 11－12 月份全省 12320 卫生热线咨询电话类别统计表

(单位:件次)

咨询类别	9 月份	10 月份	合计	百分比(%)
咨询类别	11 月份	12 月份	合计	百分比(%)
预约挂号	94463	84315	178778	81.32
寻医问药	7433	4587	12020	5.47
妇幼卫生	2780	3605	6385	2.90
政策法规	2112	3509	5621	2.56
传染病	2394	2676	5070	2.31
免疫预防	2431	2439	4870	2.22
其他	1574	1493	3067	1.40
精神卫生	467	645	1112	0.51
慢性病	438	358	796	0.36
社会服务项目	310	399	709	0.32
职业卫生	216	240	456	0.21
营养	192	202	394	0.18
环境卫生	178	148	326	0.15
食品安全	90	100	190	0.09
意外伤害	4	19	23	0.01
地方病	8	5	13	0.01
放射卫生	4	2	6	0.00
学校卫生	0	0	0	0.00
合计	115094	104742	219836	100.00

2014 年 11－12 月全省咨询前三位的是预约挂号、寻医问药、政策法规,分别占总量的 81.32%、5.47%、2.90%。南京、苏州的预约挂号量分别占咨询总量的 36.43%、42.64%,希望其他各市提升 12320 预约挂号功能的知晓率,帮助更多市民解决挂号难问题。

南京 12320 卫生热线被命名为南京市工人先锋号

日前,南京市卫生信息中心南京 12320 卫生热线被南京市总工会命名为 2014 年度南京市工人先锋号。

为积极响应南京市总工会关于开展创建“工人先锋号”活动的号召,进一步增强南京 12320 卫生热线全体职工的服务意识和服务本领,最大限度地激发南京 12320 咨询员的服务热情和创新活力,为推动南京卫生事业发展做出贡献,自 2013 年起,我中心结合南京 12320 卫生热线实际开展了“工人先锋号”创建活动。

自创建活动开展以来,南京 12320 卫生热线以岗位建设为基础,以创一流素质、一流工作、一流服务、一流业绩、一流队伍为内容,努力在服务管理上争先,在服务项目上争先,在服务质量上争先,在服务水平上争先,努力把南京 12320 卫生热线打造成服务南京卫生发展的示范窗口、展示卫生行业良好风貌的形象窗口,开展了形式多样,各具特色的创建活动,全面展示了新时期南京卫生工作者的青春风采。

今后,中心将以市级“工人先锋号”为起点,持续努力、开拓创新,争取创建省级“工人先锋号”,让“工人先锋号”创建活动成为引导中心职工立足本职、爱岗敬业、自觉学习、积极工作、不断进取、甘于奉献的载体,成为推动南京 12320 卫生热线抓好学习、提升技能、创新服务、和谐发展的旗帜,使“南京 12320 卫生热线”服务品牌叫得更响。

(南京市 12320 咨询服务中心)

苏州市 12320 卫生热线人工服务受理量再创新高

自 2012 年 12 月 10 日起苏州市 12320 卫生热线正式依托市政府实事工程“一号通”启动新平台,截止至 2014 年 11 月 22 日人工服务受理量已累计突破 100 万件次,其中接听量为 98.6 万件次,外拨量为 1.4 万件次。

苏州 12320 受理来电以预约挂号为主,占总来电量的 81.48%,预约成功率为 57.0%,极大地方便了市民就医,尤其针对外地来苏就医患者,有效降低了在医院排队挂号的等待时间。苏州 12320 还提供外拨电话服务,包括艾滋病、禽流感、儿童流感等第三方调查,戒烟干预服务,以及对投诉和举报电话的回访等,进一步促进了 12320 与卫生计生等各项工作的紧密结合。

2014 年 1~11 月的人工服务受理量同比 2013 年增长 17.45%,是 2012 年同期的 12.3 倍。苏州市 12320 发展迅速,在满足市民预约挂号的同时,积极扩展服务途径,推进自助服务进家

庭项目的开展,通过有线机顶盒提供预约挂号和检验检查报告的查询,已逐步将苏州 12320 打造成为涵盖电话、手机、网站、电视、自动终端等全方位的医疗卫生服务与咨询平台,为更好的向广大市民提供医疗卫生服务打下了坚实基础。

(苏州市 12320 咨询服务中心)

让连云港 12320 盛开在港城的每一个角落

连云港 12320 为进一步提升 12320 知晓率和拨打率,由市卫生局发文要求所有医疗部门,包括县级和乡镇卫生院张贴 12320 宣传画,使每一位就诊患者能够通过 12320 宣传海报,知晓 12320 提供的各项服务功能,并告知市民在就诊过程中遇到的问题,可随时拨打 12320 进行咨询或投诉。

连云港 12320 还加大培训和考核力度,调动话务员工作积极性,通过认真解答每一通来电,连云港 12320 优质的服务质量和热情的服务态度得到市民的高度认可,今年话务量持续攀升。

随着市民健康需求的日益提高,12320 的重要性也越来越突显,连云港 12320 将继续以为人民服务为宗旨,与时俱进,开拓创新,让 12320 像鲜花一样盛开在港城的每一个角落。

(连云港市 12320 咨询服务中心)

【各市动态】

※ 11 月 10 日,南京市卫生信息中心党支部联合鼓楼区中央门街道紫竹林社区举办“12320 健康伴你行”公开党课。

※ 12 月 1 日,常州、连云港和镇江市 12320 卫生热线分别开展“世界艾滋病日”广场宣传活动。

※ 12 月 8 日,2014 年度全省 12320 卫生热线目标督导检查工作拉开序幕,13 个市 12320 卫生热线认真准备,积极迎接督导检查。

※ 12 月 25 日,南京市 12320 卫生热线被命名为全省卫生计生系统 2012 - 2013 年度省级青年文明号。

本期报送:国家卫生计生委办公厅、全国 12320 管理中心、
省卫生计生委

本期发送:省 12320 卫生热线领导小组成员单位、各市卫生
局,各市 12320 管理中心

【联系方式】

联系人:张惜莹

电 话:025 - 83620521

网 址:www.js12320.cn

E - mail:js12320@126.com